

CONDITIONS GÉNÉRALES

INTERNET, TÉLÉPHONIE FIXE ET SERVICES DE TÉLÉVISION POUR LES CONSOMMATEURS



Les présentes conditions générales comprennent plusieurs chapitres :

Chapitre A contient une définition des concepts utilisés dans ces conditions générales.

Chapitre B est applicable aux services de téléphonie fixe.

Chapitre C est applicable aux services VDSL/Internet

Chapitre D est applicable aux services de télévision.

Chapitre E précise les règles applicables lorsque le Client opte pour une formule combinant plusieurs services de BASE Company.

Chapitre F énonce les règles générales qui s'appliquent à tous les services et types d'abonnement.

En cas de contradiction entre :

(i) les dispositions relatives à un service spécifique ou les éventuelles Conditions particulières ; et
(ii) les conditions mentionnées dans le chapitre F,

les dispositions relatives au service spécifique ou les Conditions particulières en cause prévalent sur les conditions générales du chapitre F. Les Conditions particulières prévalent toujours sur les dispositions relatives à un service spécifique.

BASE Company sa offre ses services notamment sous la dénomination commerciale SNOW.

A. DÉFINITIONS

Dans les présentes conditions générales, nous entendons par :

Abonnement : le Contrat en vertu duquel le Client fait usage d'un ou plusieurs Services pendant une durée déterminée ou indéterminée. La formule consistant en un forfait d'appel mensuel faisant l'objet d'une facture est également considérée comme un Abonnement.

BASE Company : BASE Company sa.

BASE Company sa : Rue Neerveld 105, 1200 Bruxelles, RPM Bruxelles 0462.925.669.

Client : le Consommateur qui utilise les Services et/ou achète un Produit.

Conditions générales : les présentes Conditions générales, dont le texte est disponible auprès de BASE Company et des Distributeurs et lequel peut être consulté sur le site www.basecompany.be

Conditions particulières : il est possible que pour certains Services, certaines conditions particulières dérogeant aux Conditions générales s'appliquent. Le cas échéant, ces Conditions particulières seront communiquées au Client avant la conclusion du Contrat et feront partie intégrante du Contrat. Le texte des Conditions particulières est, tout comme celui des Conditions générales, disponible auprès de BASE Company et des Distributeurs, ainsi que sur le site du produit concerné à partir du site www.basecompany.be.

Consommateur(s) : toute personne physique qui est un Client et qui utilise les Services ou achète les Produits exclusivement à des fins non professionnelles.

Contenu : les informations ou les services qui sont mis à la disposition du Client via l'internet (réseau public), l'intranet (réseaux d'entreprises), le réseau VDSL et de téléphonie, le réseau de télévision numérique ou d'autres applications, sans considération de l'identité du Fournisseur de contenu.

Contrat : la relation contractuelle entre le Client et BASE Company sa relative à l'achat des Produits et/ou à l'utilisation des Services. Le Contrat comprend les Conditions générales et, le cas échéant, la Demande d'abonnement, le Plan tarifaire choisi et éventuellement les Conditions particulières et des spécifications techniques.

Décodeur : l'équipement technique, y compris les accessoires tels que les câbles et la télécommande, mis à disposition par BASE Company et nécessaire à la fourniture des Services Télévision.

Demande d'abonnement : le formulaire de demande, dûment complété et signé par le Client, par lequel celui-ci sollicite la fourniture des Services par Abonnement.

Distributeurs : l'ensemble des Points de vente et des distributeurs indépendants agréés par BASE Company.

Fournisseur de contenu : les personnes physiques ou morales responsables de la conception, de la gestion et de la distribution de Contenu.

Modem : l'équipement technique, y compris les accessoires tels que les câbles, mis à disposition par BASE Company et nécessaire à la livraison des Services VSDL/Internet.

Pack : une combinaison spécifique de plusieurs Services offerte au Client dans le cadre d'un seul Abonnement.

Plan tarifaire : la formule tarifaire choisie par le Client dans la liste des tarifs au moment de ou après la conclusion du Contrat. Les différents Plans tarifaires pour les différents Services peuvent être consultés auprès des Distributeurs et du service de clientèle de BASE Company.

Point de vente : un magasin distributeur de Services et/ou Produits de BASE Company et qui est exploité par une entreprise du groupe KPN.

Produit(s) : le nom commun d'un ou de plusieurs produits que le Client achète à BASE Company ou qui sont mis à la disposition du Client par BASE Company, tels que, sans être exhaustif, le modem, le décodeur, les câbles, ….

Réseau : le réseau VDSL, ou de téléphonie et/ou le réseau de télévision numérique utilisé par BASE Company pour la livraison de Services.

Services : l'ensemble des services (VDSL/Internet et/ou Téléphonie et/ou Télévision) auxquels le Client s'est inscrit.

Services VDSL/Internet : le service d'Internet et les services supplémentaires y relatifs fournis par BASE Company.

Services Téléphonie : le service de téléphonie fixe et les services supplémentaires y relatifs fournis par BASE Company.

Services Télévision : le service de télévision numérique et les services supplémentaires y relatifs fournis par BASE Company.

B. TÉLÉPHONIE FIXE

B.1. Le Client qui désire avoir accès aux Services Téléphonie doit transmettre sa Demande d'abonnement conformément à l'article F.1. des présentes Conditions générales. Seules les personnes ayant souscrit un abonnement avec BASE Company pour les Services VDSL/Internet peuvent avoir accès aux Services Téléphonie.

B.2. BASE Company attribue un nouveau numéro de téléphone pour les Services Téléphonie, sauf si le Client a signé et transmis à BASE Company le formulaire d'autorisation de transfert de son numéro.

B.3. Plusieurs Plans tarifaires ont été développés pour les Services Téléphonie. La liste peut être consultée sur le site du produit concerné à partir du site www.basecompany.be ou peut être obtenue auprès de BASE Company et des Distributeurs. Si un certain type d'appel n'est pas expressément compris dans le Plan tarifaire choisi par le Client, pareil appel sera facturé au tarif normal standard pour ce type d'appel.

B.4. L'accès aux Plans tarifaires est strictement réservé aux Consommateurs et à un usage normal personnel et privé, à l'exclusion de tout usage à des fins professionnelles. Le Plan tarifaire est valable pour un seul numéro de téléphone et pour une seule adresse physique d'installation.

B.5. L'accès aux Services Téléphonie est disponible de façon permanente sans aucune limitation de durée, sous réserve d'interruptions relevant d'une cause étrangère à BASE Company, qu'elles soient inhérentes à la fiabilité technique du matériel ou de la technologie utilisé(e), ou à tout autre événement étranger à BASE Company, mettant BASE Company dans l'impossibilité de fournir l'accès aux Services Téléphonie. Sauf en cas de faute imputable à BASE Company, aucune garantie ne peut être apportée par BASE Company quant au temps d'accès au Réseau, aux délais de la transmission des données ou de leur qualité et aux éventuelles restrictions d'accès à des réseaux connectés au Réseau.

B.6. Le Client ne peut raccorder au Réseau que du matériel répondant aux spécifications imposées par BASE Company et il a l'obligation de s'abstenir de raccorder tout matériel ou d'installer tout logiciel susceptible d'influencer négativement le Réseau ou les Services de Téléphonie.

B.7. BASE Company n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne le fonctionnement des systèmes d'alarme, des centrales téléphoniques, des terminaux bancaires ou d'autres matériaux spéciaux raccordés au Réseau.

B.8. Services d'urgence

BASE Company fournit l'accès aux services d'urgence et transmet les informations concernant la localisation de l'appelant aux services d'urgence.

B.9. Monitoring

BASE Company a mis en place différentes procédures, via un système de monitoring central, pour mesurer et orienter le trafic de manière à éviter la saturation de l'infrastructure. En cas d'alerte de saturation, BASE Company prendra toutes les mesures raisonnables pour tenter d'assurer la qualité et la continuité des Services Téléphonie.

C. SERVICES VDSL/INTERNET

C.1. Abonnement

Le Client peut avoir accès aux Services VDSL/Internet via la souscription d'un Abonnement conformément à l'article F.1 des présentes Conditions générales.

C.2. Modem

C.2.1. L'installation et l'activation du Modem sont exclusivement effectuées par un préposé de BASE Company, sauf accord contraire. Le Client donnera au préposé de BASE Company libre accès au lieu où le modem sera placé et à tous les autres lieux auxquels l'accès est requis pour installer et activer le Modem. Sauf en cas de faute intentionnelle de BASE Company ou de son préposé, BASE Company n'est en aucun cas responsable des dommages causés par l'installation ou l'enlèvement du Modem.

C.2.2. Le risque lié au Modem est transféré au Client au moment de la livraison.

C.2.3 Le Client doit utiliser le Modem en bon père de famille, conformément aux dispositions du manuel d'utilisation et d'autres recommandations éventuelles de BASE Company. Le

Client est seul responsable de l'utilisation et de l'usage du Modem. Il est ainsi responsable de la perte, du vol ou de la détérioration du Modem et doit en informer BASE Company dès que possible par écrit. À la demande de BASE Company, le Client doit transmettre le numéro du procès-verbal de la déclaration de vol faite auprès de la police.

C.2.4. BASE Company reste propriétaire du Modem. Le Client ne peut vendre, louer ou céder le Modem d'une quelconque manière, ni le mettre en gage ou le grever d'une sûreté.

C.2.5. Le Client reconnaît et accepte que le Modem et le matériel connecté à celui-ci, les micrologiciels (firmware) et d'autres logiciels sont protégés par différents droits (de propriété intellectuelle) de BASE Company ou de ses partenaires et que leur composition doit être considérée comme confidentielle. BASE Company concède au Client un droit d'usage non-exclusif, personnel et privé sur le Modem et le matériel connecté à celui-ci, les micrologiciels (firmware) et les logiciels, dans le seul but de permettre la livraison des Services VDSL/Internet. Le Client n'est pas autorisé à procéder au démontage, à la modification, à la décompilation, à la reproduction, à la divulgation au public, au stockage ou à la suppression de composants, des micrologiciels (firmware) ou des logiciels connectés au Modem.

C.2.6. BASE Company est seule autorisée à apporter des modifications au Modem, à entretenir ou à réparer celui-ci. Si le Modem ne fonctionne pas ou de manière défectueuse, le Client s'engage à contacter BASE Company dès que possible. Si le défaut n'est pas imputable au Client ou en cas d'une intervention technique à distance sur le Modem, le Modem sera réparé gratuitement ou remplacé pendant la durée de l'Abonnement, pour autant que le Client n'ait pas d'arriérés. En aucun cas, le Client ne peut-il modifier les paramètres du Modem. Le Modem ne peut être déplacé sans le consentement de BASE Company.

C.2.7. Le Client reconnaît qu'en cas de remplacement ou de réparation du Modem, les données enregistrées sur le Modem peuvent être partiellement ou complètement perdues ou endommagées. BASE Company ne peut être tenue responsable de tout dommage découlant de la perte ou de la détérioration des données enregistrées sur le Modem.

C.2.8. Le Client reconnaît et accepte que BASE Company peut se connecter à distance et peut démarrer, surveiller et gérer le fonctionnement du matériel (en ce compris le Modem) pour assurer la qualité et le support des Services VDSL/Internet.

C.2.9. Le Client doit restituer le Modem dans les cinq jours ouvrables suivant la résiliation de l'Abonnement conformément aux instructions de BASE Company. Si la restitution du Modem n'a pas lieu dans le délai déterminé, BASE Company est en droit de réclamer au Client une indemnité forfaitaire dont le montant est entre autres disponible sur www. basecompany.be. Sous réserve de l'usure normale, le Modem doit être restitué dans le même état que celui dans lequel il a été délivré au début de l'Abonnement et le Client tiendra BASE Company indemne de tout dommage ou défaut du Modem.

C.3. Contenu des Services VDSL/Internet

C.3.1. BASE Company fournit au Client un accès à l'internet à partir des équipements informatiques du Client à l'adresse indiquée par le Client. Le Client n'est pas autorisé à faire un usage nomade (c.-à-d. un usage à une autre adresse que celle du Client) des Services VDSL/Internet. Le Client peut également commander des services additionnels optionnels. Le débit maximum en téléchargement et en envoi est conforme aux valeurs reprises dans les spécifications techniques, qui sont entre autres disponibles sur le site du produit concerné à partir du site www.basecompany.be, avec éventuellement un volume mensuel maximum de transit. Les Services VDSL/Internet sont exclusivement réservés à un usage normal personnel et privé, à l'exclusion de toute utilisation à des fins professionnelles. L'accès aux Services VDSL/Internet est limité à quatre ordinateurs et à deux lignes téléphoniques au maximum. À la demande du Client, les Services VDSL/Internet comprennent également l'accès aux Services Internet optionnels décrits à l'article C.4.

C.3.2. L'accès à l'internet est strictement personnel et incessible et ne permet qu'une seule connexion par Client.

C.3.3. L'accès à l'internet est disponible de façon permanente sans aucune limitation de durée, sous réserve d'interruptions relevant d'une cause étrangère à BASE Company, qu'elles soient inhérentes à la fiabilité technique du matériel ou de la technologie utilisée, ou à tout autre événement étranger à BASE Company, mettant BASE Company dans l'impossibilité de fournir l'accès à l'internet. Sauf en cas de faute imputable à BASE Company, aucune garantie ne peut être apportée par BASE Company quant au

temps d'accès à l'internet, aux délais de la transmission des données ou de leur qualité et aux éventuelles restrictions d'accès à des réseaux et des serveurs connectés à l'internet. BASE Company peut bloquer ou restreindre l'accès à certains portails ou adresses internet qui ne respectent pas la loi.

C.3.4. BASE Company a le droit de modifier l'adresse ip ou une ou plusieurs adresses e-mail du Client pour des raisons opérationnelles, techniques, de nétiquette ou légales, et de désactiver ou d'annuler l'accès à l'Internet ou à un ou plusieurs services. BASE Company informera le Client, dans la mesure du possible, suffisamment à l'avance de telles modifications.

C.3.5. Le Client ne peut raccorder au Réseau que du matériel répondant aux spécifications imposées par BASE Company et il a l'obligation de s'abstenir de raccorder tout matériel ou d'installer tout logiciel susceptible d'influencer négativement le Réseau ou les Services VDSL/Internet ou de causer des nuisances pour les autres utilisateurs.

C.4. Services Internet optionnels

C.4.1. Général

C.4.1.1. Les Services VDSL/Internet permettent au Client également d'avoir accès à différents Services Internet optionnels tels que définis à l'article C.4.

C.4.1.2. Les logiciels nécessaires pour l'usage des Services Internet optionnels ne peuvent être installés que sur un matériel approprié, concernant lequel des informations supplémentaires sont disponibles sur www.basecompany.be. Le Client ne peut installer le logiciel qu'après l'acceptation des conditions générales et conventions de licence y applicables.

C.4.1.3. BASE Company concède au Client un droit d'usage non-exclusif, personnel et privé sur le logiciel dans le seul but de permettre la livraison des Services Internet optionnels. Le Client n'est pas autorisé à procéder à la modification, à la reproduction ou à la divulgation au public du logiciel. Aucune garantie ne peut être donnée au Client que le logiciel ne contient pas de défauts ou d'irrégularités. Les éventuels défauts ou irrégularités ne donnent pas au Client le droit de percevoir une indemnité quelconque.

C.4.1.4. L'accès à certains Services Internet optionnels nécessite l'utilisation des données d'identification et d'un mot de passe. Le Client est seul responsable de l'utilisation de ses données d'identification et de son mot de passe et de la communication de ceux-ci à des tiers. Toute utilisation des Services Internet optionnels faite après avoir entré le mot de passe du Client sera réputée avoir été effectuée par le Client lui-même ou avec son consentement. En cas de perte ou de vol d'une des données d'identification du Client, le Client doit immédiatement en informer BASE Company, qui procédera à la destruction desdites données et transmettra des nouvelles données d'identification.

C.4.1.5. Avant l'utilisation des Services Internet optionnels, BASE Company met à la disposition du Client un espace web personnel. La capacité de stockage maximale disponible pour le Client est indiquée dans les spécifications techniques qui sont entre autres disponibles sur le site internet du produit concerné à partir du site www.basecompany.be. Si la limite maximale est dépassée, le Client en sera informé et il ne pourra plus recevoir des courriels ou stocker des données.

C.4.1.6. Pour des raisons opérationnelles ou de sécurité, BASE Company se réserve le droit d'avoir accès aux données que le Client a placées sur les serveurs de BASE Company ou de ses partenaires en utilisant les Services Internet optionnels.

C.4.1.7. Le Client s'engage à ne pas faire figurer sur son espace web personnel de quelconques informations de nature illégale ou non-autorisée, y compris sur sa page personnelle. BASE Company se réserve le droit, de sa propre initiative ainsi qu'à la demande de toute autorité compétente, de divulguer, supprimer, modifier ou déplacer, en partie ou en totalité, tout espace web personnel du Client dont le contenu contreviendrait aux dispositions du présent article, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité à ce titre.

Les données stockées par le Client sur les serveurs de BASE Company ou de ses partenaires seront détruites après la fin du Contrat conclu entre le Client et BASE Company.

C.4.2. Domaines

BASE Company donne au Client la possibilité d'enregistrer un propre nom de domaine, pour autant que celui-ci soit disponible. L'enregistrement du nom de domaine se fait au nom du Client. BASE Company agit à cet égard seulement en tant qu'intermédiaire, sans assumer une quelconque responsabilité concernant l'enregistrement, la suppression, le transfert … du nom de domaine. Le nom de domaine est enregistré auprès des partenaires

de BASE Company. Le Client s'engage à respecter la réglementation relative à l'enregistrement et la gestion des noms de domaine ; à défaut, l'espace web personnel du Client peut être supprimé. BASE Company ne peut en aucun cas être tenue responsable d'une quelconque manière pour tout dommage résultant d'une telle suppression.

C.4.3. La page personnelle

BASE Company permet au Client de mettre en ligne des pages personnelles éditées par lui, dans une limite qui est indiquée dans les spécifications techniques, qui sont entre autres disponibles sur le site du produit concerné à partir du site www.basecompany.be. Le Client ne peut prétendre à des droits de propriété (intellectuelle) sur les modèles (web design) mis à disposition par BASE Company, indépendamment du fait si le Client a ou non modifié lesdits modèles. Le Client ne peut pas transmettre lesdits modèles à des tiers ou les mettre d'une quelconque manière à la disposition des tiers. BASE Company n'est pas responsable des irrégularités ou des défauts des modèles mis à disposition. BASE Company ne peut pas être tenue responsable en cas de fin du droit d'usage sur un modèle et de toute perte directe ou indirecte de données en résultant.

C.4.4. L'archivage

BASE Company met à la disposition du Client un espace web lui permettant de stocker des informations, dans une limite totale qui est indiquée dans les spécifications techniques, qui sont entre autres disponibles sur le site du produit concerné à partir du site www.basecompany.be.

C.4.5. Les courriers électroniques

BASE Company permet au Client de créer sa propre adresse e-mail en utilisant son propre nom de domaine, pour autant que celui-ci soit disponible. En outre, le Client a la possibilité de créer, en principe, un nombre illimité de mailbox et de alias, qui sont cependant réservés à son usage exclusif ou à celui des membres de son foyer. Chaque mailbox est accessible par le biais d'un identifiant et d'un mot de passe choisi par le Client, sous réserve de la disponibilité de ceux-ci. BASE Company peut, en vue de rechercher des virus et du spamming, scanner et filtrer tout courrier électronique entrant ou sortant, et peut détruire, sans notification préalable au Client, tout courrier électronique entrant ou sortant qui (i) pourrait contenir un virus ou toute autre donnée nuisible ; (ii) résulterait d'un multipostage abusif (spam) ou de mailing de masse ou contiendrait le sujet MAILER-DEMON en réponse à des messages non acceptés ; (iii) proviendrait d'un fournisseur de service Internet répertorié sur la liste noire RBL (Realtime Blackhole List). BASE Company a également le droit de suspendre la connexion du Client aussi longtemps que ce dernier n'aura pas assaini son ordinateur de telle sorte que celui-ci ne représente plus une nuisance et/ou un danger pour le Réseau et/ou les autres Clients.

C.4.6. Cloud Drive

BASE Company permet au Client de stocker des données sur les serveurs de BASE Company ou de ses partenaires et de synchroniser lesdites données avec des ordinateurs ou des appareils mobiles sur lesquels le Client a installé le logiciel Cloud Drive. Le Client peut en outre télécharger ces données en ligne via le site web.

La capacité de stockage maximale correspond aux valeurs indiquées dans les spécifications techniques, qui sont entre autres disponibles sur le site du produit concerné à partir du site www.basecompany.be, éventuellement avec un volume de transit mensuel maximal.

Le Client reconnaît que lorsque le contenu des fichiers synchronisés est supprimé, celui-ci sera également supprimé sur les serveurs de BASE Company ou de ses partenaires, ainsi que sur les autres appareils synchronisés du Client.

Le Client peut crypter des fichiers. Le Client reconnaît que BASE Company n'est en aucun cas responsable, et, dans certains cas, se trouve même dans l'impossibilité d'aider pour décrypter des fichiers.

C.5. Utilisation des Services VDSL/Internet

C.5.1. L'utilisation du Service peut présenter des risques d'intrusions des tiers ou de virus contre le système informatique du Client à qui il appartient de prendre toutes les mesures appropriées afin de protéger ses données et logiciels. BASE Company n'est pas responsable de la divulgation de données confidentielles stockées sur le système informatique du Client, ni de tout autre dommage qui serait causé par des tiers ou des virus.

C.5.2. BASE Company peut, de sa propre initiative ou à la demande de toute autorité compétente, divulguer, supprimer, modifier ou déplacer tout contenu qui manquerait aux termes du Contrat ou serait répréhensible de quelque façon que ce soit.

c.5.3. BASE Company a mis en place différentes procédures, via un système de monitoring central, pour mesurer et orienter le trafic de manière à éviter la saturation de l'infrastructure. En cas d'alerte de saturation, BASE Company prendra toutes les mesures raisonnables pour tenter d'assurer la qualité et la continuité des Services VDSL/Internet.

C.6. Responsabilité

C.6.1. Les activités de scanning et de filtrage que BASE Company réalise le cas échéant, sont effectuées sur base d'efforts raisonnables et BASE Company ne peut pas garantir leur efficacité. BASE Company ne peut en aucun cas être tenue responsable, si, malgré les efforts livrés, du courrier électronique indésirable devait entrer ou sortir, des virus devaient pénétrer ou en cas d'intrusions de tiers dans le matériel du Client. Le Client doit protéger adéquatement son propre matériel, notamment contre les virus et intrusions et en supporte toute responsabilité.

C.6.2. BASE Company ne peut en aucun cas être tenue responsable pour :

a. la perte des données stockées par le Client, en ce compris la perte ou la détérioration des logiciels (installés),

b. l'accès des tiers aux données stockées par le Client.

D. SERVICES TÉLÉVISION

D.1. Procédure de raccordement et d'activation

D.1. Le Client qui désire avoir accès aux Services Télévision doit transmettre sa Demande d'abonnement conformément à l'article F.1 des présentes Conditions générales. Seules les personnes ayant souscrit un abonnement concernant les Services VDSL/Internet auprès de BASE Company peuvent avoir accès aux Services Télévision. En outre, le Client doit disposer d'un téléviseur avec une prise SCART ou d'un raccordement-HDMI et d'un modem compatibles avec les Services Télévision. Le Client ne peut raccorder au Réseau que du matériel répondant aux spécifications imposées par BASE Company et il a l'obligation de s'abstenir de raccorder tout matériel ou d'installer tout logiciel susceptible d'influencer négativement le Réseau ou les Services Télévision.

D.1.2. Le Client peut, à condition que la capacité technique et la bande passante soient suffisantes, ce qui sera apprécié par BASE Company, raccorder au maximum trois téléviseurs aux Services Télévision. Chaque téléviseur doit être raccordé à un décodeur.

D.2. Décodeur

Toutes les dispositions de l'article C.2. relatives au Modem s'appliquent intégralement au Décodeur. Toute référence au Modem doit être lue comme une référence au Décodeur, et toute référence aux Services VDSL/Internet doit être lue comme une référence aux Services Télévision.

D.3. Contenu des Services Télévision

D.3.1. Après l'installation et l'activation du Décodeur, le Client a accès à une formule de base de Contenu audiovisuel et de services interactifs (tels que la mise en pause du téléviseur en direct, les émissions de télévision sur demande, le guide électronique des programmes, ..) dont la composition exacte est décrite dans l'Abonnement. En plus de la formule de base, le Client peut également commander des services optionnels supplémentaires, tels que les services de télévision d'un thème spécifique (film, enfants, sports, ..). Les services optionnels supplémentaires peuvent être commandés à tout moment pendant la durée de l'Abonnement, conformément aux conditions et modalités applicables auxdits services optionnels supplémentaires.

D.3.2. Les Services Télévision sont en évolution constante. BASE Company se réserve dès lors le droit de changer, à tout moment et pour n'importe quelle raison, la composition de la formule de base. BASE Company s'engage toutefois, sur base d'efforts raisonnables, à maintenir une formule de base plus ou moins équivalente. En aucun cas, BASE Company ne sera redevable au Client d'une quelconque indemnité en raison desdits changements.

D.3.3. BASE Company permet au Client l'accès aux Services Télévision à l'adresse indiquée par le Client. Le Client n'est pas autorisé à faire un usage nomade (c.-à-d. à un usage à

une autre adresse que celle du Client) du Décodeur.

D.3.4. L'accès aux Services Télévision est disponible de façon permanente sans aucune limitation de durée, sous réserve d'interruptions relevant d'une cause étrangère à BASE Company, qu'elles soient inhérentes à la fiabilité technique du matériel ou de la technologie utilisé(e), ou à tout autre événement étranger à BASE Company, mettant BASE Company dans l'impossibilité de fournir l'accès aux Services Télévision.

D.3.5. BASE Company peut interrompre les Services Télévision en vue de l'entretien, la réparation, la modification ou l'extension du réseau, nécessaires à la fourniture des Services Télévision. BASE Company s'engage, sur base d'efforts raisonnables, à limiter l'interruption des Services Télévision à ce qui est strictement nécessaire.

D.3.6. L'accès aux Services Télévision est strictement réservé à un usage normal personnel et privé, à l'exclusion de tout usage à des fins professionnelles.

D.3.7. Le Client accepte que BASE Company est totalement étrangère au Contenu auquel le Client peut accéder via les Services Télévision ou le Réseau et BASE Company ne peut dès lors en aucun cas être tenue responsable dudit Contenu. Aucune garantie ne peut être apportée par BASE Company quant à la légalité ou la qualité de ce Contenu. BASE Company ne peut être tenue responsable des produits ou des services fournis par des tiers par le biais des Services Télévision.

D.3.8. Le Contenu mis à disposition du Client est protégé par des droits de propriété intellectuelle. Toute utilisation du Contenu d'une manière non expressément autorisée, peut être considérée comme une violation desdits droits de propriété intellectuelle.

D.3.9. Le Client s'engage à tenir BASE Company indemne de toutes plaintes ou réclamations de tiers résultant d'une utilisation non-autorisée du Contenu ou des Services Télévision par le Client.

D.3.10. L'accès à certains Contenus nécessite l'utilisation d'un code pin spécifique. En outre, le Client peut subordonner l'accès à certains Contenus, qu'il choisit lui-même, à l'utilisation desdits codes pin spécifiques. Afin d'éviter des abus, il est conseillé au Client de modifier le code pin standard en un code pin personnel secret. Le Client est seul responsable de l'utilisation de ses codes pin de la communication de ceux-ci à des tiers. Toute utilisation des Services Télévision faite après avoir entré le pin code du Client sera réputée avoir été effectuée par le Client lui-même ou avec son consentement.

E. PACKS

E.1. Packs disponibles

BASE Company propose à ses Clients des Packs, c'est-dire des combinaisons spécifiques de plusieurs Services. La liste des différents Packs disponibles, accompagnée d'informations détaillées sur leur contenu, les options éventuelles et les tarifs, peut être obtenue auprès de BASE Company et des Distributeurs et peut être consultée sur le site du produit concerné à partir du site www.basecompany.be.

E.2. Abonnement

Le Client peut bénéficier d'un Pack en souscrivant un Abonnement conformément à l'article F.1 des présentes Conditions générales.

E.3. Conditions applicables

Des Plans tarifaires spéciaux ont été développés pour les Packs. Hors ces tarifs, les conditions spécifiques à chacun des Services faisant partie d'un Pack demeurent applicables au Service concerné.

E.4. Suspension des Services faisant partie d'un Pack

Lorsque BASE Company est autorisée, conformément à l'article F.10.2.1, à suspendre un Service faisant partie d'un Pack, BASE Company aura le droit de suspendre au même moment tous les Services faisant partie du même Pack.

E.5. Résiliation d'un Service faisant partie d'un Pack

Si BASE Company ou le Client décident de résilier un Service faisant partie d'un Pack, tous les Services faisant partie du Pack seront automatiquement résiliés au même moment.

F. GÉNÉRAL

F.1. Abonnement

F.1.1. Le Client qui désire avoir accès aux Services doit:

a. soit remettre l'original de sa Demande d'abonnement auprès de BASE Company ou d'un Distributeur.

b. soit transmettre à BASE Company l'original de sa Demande d'abonnement, accompagné d'une photocopie des informations mentionnées au point F.1.2, par courrier dans les trois (3) jours ouvrables suivant l'activation de l'Abonnement.

F.1.2. BASE Company se réserve le droit de ne pas considérer la Demande d'abonnement comme valable si celle-ci n'est pas accompagnée des documents suivants:

a. pour les personnes physiques:

- l'original de la carte d'identité ou du passeport belge valide ou, le cas échéant, l'original de la carte d'identité pour étrangers délivrée en Belgique
- la preuve d'un domicile ou d'une résidence fixe en Belgique pour autant que cela ne ressorte pas des documents précédents;

b. pour les personnes morales:

- la publication au Moniteur belge des statuts et de leurs modifications éventuelles, la preuve de l'identité de la personne physique qui représente la personne morale et la preuve de son pouvoir de représentation;

c. pour les sociétés sans personnalité juridique et les associations (de fait) :

- une copie certifiée conforme des statuts et de leurs modifications éventuelles de la société ou de l'association, preuve de l'identité de la personne physique qui représente la société ou l'association et la preuve de son pouvoir de représentation;

d. pour les mandataires :

- la preuve de l'identité du mandataire et la procuration;
- suivant le cas, les documents mentionnés au point F.1.2. (a), au point F.1.2. (b) ou au point F.1.2. (c).

F.1.3. BASE Company a le droit de demander à tout Client la communication de pièces complémentaires de nature à attester de sa solvabilité.

F.1.4. BASE Company peut refuser de donner suite à une Demande d'abonnement ou à une demande d'activation d'un Service supplémentaire lorsque, entre autres, (i) le Client ne respecte pas les obligations lui incombant en vertu d'un autre contrat conclu avec BASE Company, ou (ii) l'accès au Service ne peut être réalisé dans des conditions techniques satisfaisantes, ou (iii) le Client est enregistré aux fichiers mentionnés dans l'article F.5.1.

F.1.5. BASE Company a le droit de réclamer au Client, avant l'acceptation de la Demande d'abonnement et/ou pendant la durée du Contrat, le paiement d'une garantie ou d'une avance. Elle peut demander une garantie lorsque le contrôle de crédit effectué préalablement à l'acceptation du Contrat, ainsi que les informations objectives fournies par le Client, font apparaître que ce dernier ne peut se permettre financièrement de téléphoner ou d'utiliser un autre Service de manière intensive. Le montant maximum que BASE Company peut réclamer à titre de garantie est de 150 euros par raccordement de téléphone fixe et de 150 euros par raccordement VDSL/Internet et de 150 euros par Décodeur livré dans le cadre des Services Télévision. La garantie versée est remboursée au Client qui respecte ses obligations contractuelles à partir du troisième mois qui suit la date du paiement de la garantie à BASE Company, au moyen d'une compensation entre d'une part, le montant de la garantie à rembourser, et d'autre part, les factures dues par le Client. BASE Company peut solliciter une avance pendant l'exécution du Contrat lorsqu'il s'avère que le Client fait usage d'un ou de plusieurs Services de manière telle qu'une facture élevée est à craindre. Le montant maximum que BASE Company peut réclamer à titre d'avance est le montant non encore payé au moment où l'avance est demandée. Ce montant peut être vérifié par le biais du helpdesk de BASE Company. Une avance payée est toujours déduite dans les premières factures suivantes adressées au Client et ne produit aucun intérêt. Le Client peut demander au helpdesk de BASE Company de plus amples informations sur les cas dans lesquels une garantie ou une avance peut être demandée.

F.2. Obligations de moyens

BASE Company n'est tenue que d'une obligation de moyen quant à la fourniture des Services. BASE Company prendra toutes les mesures raisonnables afin d'assurer que l'accès, la sécurité, la fiabilité et le bon fonctionnement des Services se déroulent aussi aisément que possible. BASE Company détermine les moyens techniques les plus adéquats de prestation de ces Services, mais BASE Company n'a aucune obligation d'élargir le Réseau ou d'augmenter la capacité du Réseau. BASE Company ne peut

garantir une utilisation continue et sans perturbation des Services, ni que toutes les données envoyées et reçues au moyen des appareils convenant à cet usage pourront être livrées sans interruption, sous leur forme exacte et dans un délai précis. En cas d'utilisation de l'Internet ou de réseaux comparables, il est possible que des perturbations et/ou l'absence de disponibilité des connections avec le réseau public d'Internet ou d'autres réseaux de télécommunication entravent l'utilisation des Services. Lors de l'utilisation des Services, des risques de Sécurité peuvent surgir en ce qui concerne, par exemple, l'intégrité des données du Client ou les données d'identité du client. Afin de réagir à un incident ayant trait à la sécurité ou à l'intégrité ou en cas de menaces ou de vulnérabilités éventuellement constatées par BASE Company, BASE Company prendra toutes les mesures techniques et organisationnelles raisonnables, sans toutefois pouvoir exclure la survenance de tels risques.

F.3. Responsabilité de BASE Company

F.3.1. BASE Company s'engage à employer tous les moyens raisonnables en vue de prévenir tout dérangement pour le Client et, dans l'hypothèse où de tels dérangements interviendraient malgré tout, à prendre toute mesure raisonnable pour limiter les dommages subis par ce dernier. Le Client comprend et accepte que BASE Company ne peut être tenue responsable des dommages subis par le Client faisant suite (même uniquement partiellement) à des facteurs externes et/ou des actes du Client lui-même, tels que, sans que cette liste soit exhaustive :

a. des perturbations ou des défauts de qualité des Services causés par des facteurs externes (tels qu'à titre d'exemple : dysfonctionnement ou défauts de qualité des réseaux et installations de tiers qui sont utilisés par BASE Company ; dysfonctionnement ou défauts de qualité dus à des obstacles entravant la communication sans fil ; mesures imposées par les autorités belges ou européennes etc.) ;

b. le trouble d'utilisation imputable à des travaux d'entretien, d'amélioration et/ou d'extension du Réseau, du terminal ou des autres installations de BASE Company;

c. la mauvaise utilisation ou l'utilisation erronée des Services par le Client;

d. le mauvais fonctionnement du téléphone (mobile), de l'ordinateur, du modem, du téléviseur, des accessoires ou, plus généralement, du matériel du Client. En cas de mauvais fonctionnement de son matériel ou de problème de réglage relatif à ce dernier, le Client doit s'adresser exclusivement au vendeur/producteur dudit matériel et non à BASE Company ;

e. l'utilisation d'un téléphone (mobile), ordinateur, modem ou téléviseur par le Client (i) de manière non conforme au mode d'emploi ou aux termes du Contrat, ou (ii) qui n'a pas été dûment agréé conformément aux normes applicables, ou (iii) sans prendre les mesures de sécurité nécessaires contre des virus, les intrusions de tiers, etc. ;

f. l'intervention de tiers malgré les mesures de sécurité de BASE Company;

g. l'utilisation ou l'abus du code PIN ou mot de passe du Client (i) suite à la divulgation volontaire ou involontaire de ce code ou mot de passe à un tiers, (ii) si le Client n'a pas transformé immédiatement le code PIN standard en un code PIN personnel, ou (iii) si le Client a transformé le code PIN standard en un code PIN personnel simple (par ex. 9876, 5555, ...).

F.3.2. BASE Company ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects et/ou consécutifs subis par le Client du chef du Contrat, tels que, sans que cette liste soit exhaustive: perte de gain ou de chiffre d'affaires, interruption des activités, perte ou l'endommagement de données, etc.

F.3.3. BASE Company ne peut en aucun cas être tenue responsable :

a. du contenu des conversations menées dans le cadre des Services ;

b. des transactions conclues par le Client et un tiers et des services fournis par des tiers et/ou accessibles par le biais des Services;

c. du contenu, de l'intégrité ou de l'exactitude des données transmises par le biais des Services et des informations fournies par des tiers ou accessibles par le biais des Services;

d. d'une éventuelle violation de la confidentialité des données transmises ou stockées par le biais des Services;

e. des dommages aux et/ou de la perte de données transmises ou stockées par le biais des Services.

F.3.4. Sauf en cas de fraude ou de faute grave dans le chef de BASE Company ou d'un de

ses salariés, et sans préjudice des dispositions légales impératives en la matière, la responsabilité de BASE Company est en tout état de cause limitée de manière globale, et pour chaque cas dans lequel la responsabilité de BASE Company serait mise en cause, à au maximum cinq (5) fois la dernière facture du Client étant entendu que ce montant total ne pourra jamais dépasser cinquante mille (50.000) euros.

F.4. Achat d'un Produit - Garanties

F.4.1. Tout Produit devient la propriété du Client dès son achat par celui-ci. Le Client supporte à partir de ce moment le risque de vol ou de perte du Produit et ne peut faire valoir aucun droit à l'égard de BASE Company à ce propos. Nonobstant le fait que le Client est propriétaire du Produit, il lui est interdit de modifier les paramètres spécifiques de celui-ci. En cas de non-respect de cette interdiction, le bon fonctionnement du Service ne pourra être garanti.

F.4.2. Si la Demande d'abonnement du Client est totalement ou partiellement refusée ou si l'Abonnement du Client est suspendu par BASE Company en vertu des présentes Conditions générales, le Client n'a droit ni à la restitution ni au remboursement du prix du Produit préalablement acquis (par exemple un gsm), même si cette acquisition a eu lieu auprès d'un des Points de vente.

F.4.3. Sous réserve des dispositions impératives en la matière, BASE Company est exonérée de toute responsabilité relative aux Produits au-delà d'une période de deux (2) ans qui commence à courir à la date de l'achat par le Consommateur. Pour le surplus, les Produits vendus par BASE Company sont uniquement couverts par les conditions de garantie standard du fabricant qui sont insérées dans l'emballage.

F.5. Données personnelles – Protection de la vie privée

F.5.1. Les données à caractère personnel, y compris les coordonnées électroniques (adresse électronique, numéro de téléphone, etc.), que le Client communique à BASE Company ou que BASE Company octroie au Client (login, mot de passe, numéro de téléphone, adresse e-mail), ainsi que les données relatives aux appels, au numéro d'appel et aux volumes de transit, aux localisations spatiales et temporelles des appels et à l'utilisation des Services sont enregistrées dans les fichiers de données de BASE Company. BASE Company est responsable du traitement de ces données et les bases de données correspondantes sont conservées au siège social de BASE Company. Le traitement de ces données est soumis, entre autres, aux dispositions de la loi du 8 décembre 1992 relative à la Protection de la Vie Privée, et de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Ces données peuvent être partagées avec d'autres sociétés du Groupe KPN auquel appartient BASE Company et/ou avec des sociétés avec lesquelles BASE Company a conclu un contrat de fourniture de services, qui sont, le cas échéant, établies dans un pays non-membre de l'Union européenne, et qui garantissent ou non un niveau de protection adéquat. Les données sont utilisées dans le cadre de l'exécution du Contrat (entre autres l'enregistrement de messages écrits ou oraux ou la fourniture de services localisés), de la gestion de la Clientèle (tels que l'établissement et l'envoi des factures, le suivi, la réception, la vérification et éventuellement le recouvrement des paiements, la gestion du contentieux), de la prévention et du dépistage des fraudes et des infractions, ainsi que du marketing et des études de marché relatifs aux Services et aux Produits. Dans ce dernier cas, les données peuvent être communiquées à des bureaux d'études de marché. Les coordonnées des anciens Clients pourront être utilisées durant une période de deux (2) ans prenant cours à la fin de l'Abonnement du Client pour informer les anciens Clients des nouveaux produits et services et promotions de BASE Company.

Si le Client souhaite utiliser certains Services Data, il peut s'avérer nécessaire que BASE Company traite de manière spécifique certaines données personnelles pour que le Client puisse avoir accès au Contenu fourni par certains Fournisseurs de contenu.

Le Client peut prendre connaissance des données personnelles le concernant contenues dans les fichiers de BASE Company et demander leur rectification en envoyant à cette fin une demande datée et signée à l'adresse du siège de BASE Company. Le Client peut de la même manière s'opposer à l'utilisation des données personnelles le concernant, y compris ses coordonnées électroniques, à des fins de marketing et d'études de marché.

Lors de la signature de la Demande d'abonnement, le Client accorde ou refuse, de la manière prévue par la loi, son autorisation pour que ses données personnelles soient

reprises dans un annuaire téléphonique ou un service de renseignements par téléphone.

Dans le cadre de son obligation légale d'assistance aux services d'aide et aux instances judiciaires, BASE Company se réserve le droit de communiquer certaines données personnelles aux autorités ou à des personnes dûment habilitées.

Dans le cadre de la prévention des fraudes et des infractions, BASE Company se réserve le droit de comparer les données fournies par le Client avec les données contenues dans ses fichiers ou dans ceux d'autres sociétés du Groupe KPN auquel appartient BASE Company ou encore ceux de la société Graydon Belgium SA. BASE Company est autorisée à traiter et conserver (elle-même ou avec l'aide d'une société tierce de son choix) les données personnelles des Clients qui ne respecteraient pas leurs obligations contractuelles et transmettre ces dernières aux autres sociétés du Group BASE Company auquel appartient BASE Company.

Certaines coordonnées (notamment les données de localisation ou d'utilisation) peuvent être rendues anonymes par BASE Company (de sorte qu'il ne s'agit plus de données personnelles) et ces données anonymisées peuvent alors être utilisées à des fins statistiques, transmises à des tiers ou commercialisées.

Par la communication de ses données à caractère personnel, le Client autorise expressément BASE Company à procéder aux traitements décrits ci-dessus, aux fins décrites plus haut.

Le Client peut également obtenir de plus amples renseignements sur les bases de données visées par le présent article en s'adressant au Registre Public de la Commission pour la Protection de la Vie Privée (www.privacycommission.be).

F.5.2. Le Client accepte expressément que les appels qu'il envoie à, ou reçoit de BASE Company soient écoutés par des salariés ou consultants de BASE Company qui ne sont pas les interlocuteurs directs du Client, à des fins de formation et de contrôle, ou qu'ils soient enregistrés pour servir de preuve des transactions commerciales.

F.5.3. Le Client accepte que BASE Company prenne connaissance, à la demande du service de médiation pour les télécommunications, du SPF Economie ou de toute autre autorité compétente, du contenu des communications faisant l'objet d'une plainte ou d'une contestation et qu'elle le transmette à ces organismes le cas échéant.

F.6. Droits, obligations et responsabilités du Client

F.6.1. Information

F.6.1.1. Le Client reconnaît avoir reçu avant la conclusion du Contrat toutes les informations nécessaires relatives aux Services et aux Produits.

F.6.1.2. Le Client communiquera à BASE Company immédiatement et par écrit toute modification des informations qu'il a transmises à BASE Company tant lors de l'activation des Services que par la suite (par exemple une nouvelle adresse, une nouvelle dénomination sociale ou un nouveau numéro de compte pour les domiciliations bancaires). Les frais résultant du non-respect de cette obligation seront intégralement supportés par le Client.

F.6.2. Utilisation prudente

Le Client s'engage à utiliser les Services et les Produits comme un utilisateur normalement prudent, en respectant le Contrat, les dispositions légales applicables et les usages en matière d'ordre public ou de bonnes mœurs. Le Client est responsable de la garde de ses équipements. Il s'assurera qu'aucune autre personne n'ait accès aux Services sans son autorisation.

Il est de ce fait entre autres interdit au Client d'utiliser les Services pour commettre des infractions ou de divulguer des informations illégales, ce qui comprend notamment l'accès illicite aux données des réseaux connectés, l'atteinte au bon fonctionnement des Services, la mise en danger de l'utilisation ou de la capacité des prestations pour d'autres utilisateurs, la détérioration ou la destruction de l'intégrité des données informatiques, l'envoi non sollicité d'un nombre important d'informations ayant le même contenu (spamming), le harcèlement des personnes, la divulgation de la pornographie ou des textes ou images à contenu raciste et du matériel portant atteinte aux bonnes mœurs, l'incitation à commettre des crimes et délits, l'encouragement à des jeux de hasard et paris illicites, etc. Le Client s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle qui s'appliqueraient, le cas échéant, aux données faisant l'objet des Services ou aux données traitées dans le cadre d'un Service. A cet égard, tous logos, dénominations et signes utilisés par BASE Company dans le cadre de ses Services sont des marques protégées dont il est interdit au Client de faire usage.

F.6.3. Utilisation normale dans le cadre d'une offre illimitée

Certaines dispositions des présentes Conditions générales, mais aussi des Conditions particulières et des Plans tarifaires font référence à «un usage normal personnel et privé» ou à «un usage normal professionnel» dans le cadre d'une offre illimitée.

Sauf si les notions «usage normal personnel et privé» ou «usage normal professionnel» sont définies autrement dans les Conditions particulières ou les Plans tarifaires, elles signifient ce qui suit :

L'usage normal personnel et privé et l'usage normal professionnel dans le cadre d'une offre illimitée permettent une utilisation véritablement intensive des Services concernés. Ce n'est qu'en cas de fraude (tels que, entre autres: usage commercial du contrat, notamment à des fins de call centeret/ou mise à disposition de tierces personnes), d'usage malhonnête ou, plus généralement, d'usage non conforme à celui qu'on est en droit d'attendre d'un Client qui a conclu un Abonnement bien déterminé (tel que notamment: usage du téléphone mobile comme baby phone) qu'il ne s'agit pas d'un usage normal.

Sauf en cas de promotions qui dérogeraient expressément aux limites mentionnées ci-dessous, un usage sera considéré comme frauduleux si le Client :

En ce qui concerne les Services Téléphonie :

• appelle régulièrement plus de 6 heures par jour et/ou 30 heures par semaine.

Dans chacun de ces cas, BASE Company se réserve le droit de limiter la fourniture de Services ou de suspendre et/ou de résilier le Contrat.

F.6.4. Responsabilité

F.6.4.1. Sauf en cas de cession du Contrat effectuée en vertu de l'article F.9.2, le Client demeure seul responsable envers BASE Company de l'exécution des obligations que lui impose le Contrat.

F.6.4.2. Le Client est responsable de tous les dommages subis par BASE Company suite à la violation par le Client de l'une des obligations imposées dans le cadre du présent Contrat.

F.6.5. Modification du Plan tarifaire par le Client

Le Client n'est pas autorisé à changer de Plan tarifaire avant la fin de la période initiale de son contrat, sauf à y avoir été expressément autorisé par BASE Company.

Au cas où le Client est autorisé à changer prématurément de Plan tarifaire, il reconnaît que s'il a initialement eu accès aux Services dans le cadre d'une offre promotionnelle grâce à laquelle il a reçu un avantage spécifique de la part de BASE Company, cette dernière a le droit d'imposer des conditions spécifiques avant d'autoriser le Client à procéder audit changement.

F.7. Tarifs – Indexation des prix

F.7.1. Les différents Plans tarifaires relatifs aux différents Services peuvent être obtenus auprès des Distributeurs et du service de clientèle de BASE Company. Sauf mention contraire expresse dans les Conditions spécifiques relatives au Service concerné, les tarifs de BASE Company sont valables uniquement pour les appels en Belgique, numéros spéciaux exceptés.

F.7.2. BASE Company peut revoir et adapter les prix des Plans tarifaires une fois par an, dans le courant du mois de janvier, en fonction de l'indice des prix à la consommation.

F.8. Facturation et paiement

F.8.1. La facture qui est adressée au Client reprend les données suivantes :

• les frais de connexion le cas échéant;

• la redevance d'Abonnement le cas échéant ou d'autres redevances éventuelles, qui sont payables chaque mois par anticipation;

• la contribution complémentaire pour les options ou services supplémentaires;

• le coût détaillé des communications nationales;

• le coût détaillé des communications internationales;

• le coût des appels vers des numéros spéciaux;

• le cas échéant, le loyer du matériel loué ou le prix d'achat du matériel commandé;

• le cas échéant, le prix des volumes de transit non compris dans la redevance d'abonnement mensuelle;

• les autres coûts et crédits éventuels à facturer au Client, parmi lesquels entre autres les abonnements que le Client a conclus auprès de certains Fournisseurs de Contenu

pour avoir accès à leurs données et/ou services et qui sont perçus par BASE Company pour le compte de ces Fournisseurs.

F.8.2. Sous réserve d'une convention dérogatoire ou, entre autres, de problèmes techniques, BASE Company envoie la facture au Client sur une base mensuelle.

Etant donné que BASE Company a plusieurs cycles de facturation par mois, la période facturée ne correspondra pas pour tous les Clients à un mois calendrier. Il est dès lors possible que la première facture concerne une période plus courte qu'un mois. Les Tarifs relatifs à un mois seront facturés au pro rata temporis, et le nombre de minutes d'appel gratuites ou incluses dans le Forfait d'appel mensuel sera calculé sur la même base.

F.8.3. La facture est envoyée au Client en un (1) exemplaire. Le Client est d'accord que cet envoi peut se faire par voie électronique. Le Client pourra toujours, et ce moyennant une demande écrite et sans frais, revenir à une facturation papier traditionnelle. Il pourra également toujours, dans ce cas, demander un ou plusieurs duplicatas de sa facture moyennant le paiement du montant indiqué par BASE Company.

F.8.4. Tous les montants facturés sont payables dans le délai indiqué sur la facture et, à défaut d'un tel délai, dans les quatorze (14) jours suivant la date de facturation, par l'un des moyens de paiement suivants :

- virement bancaire ou postal ;
- domiciliation bancaire, en remplissant le coupon joint à cet effet au formulaire de demande ou par tout autre document servant cet effet;
- pour certains Services : domiciliation par cartes de crédit Visa, MasterCard, American Express, en remplissant le formulaire mis à disposition par BASE Company.

Les frais supplémentaires engendrés par l'utilisation d'autres moyens de paiement pourront être facturés par BASE Company.

F.8.5. Si BASE Company ne reçoit aucun paiement des montants facturés dans le délai de paiement stipulé, des intérêts moratoires s'appliqueront de plein droit à partir de l'expiration du délai de paiement. Leur montant sera égal au taux d'intérêt légal. BASE Company peut en outre facturer une indemnité forfaitaire égale à 15% des montants facturés qui n'ont pas été payés à l'échéance, avec un minimum de 60,00 euros, sans préjudice de son droit à une indemnité de procédure. En outre, l'envoi d'un rappel de paiement au Client donne lieu à une facturation d'une indemnité administrative forfaitaire.

F.8.6. Le Client peut, après l'envoi d'une mise en demeure, réclamer une indemnité de 60,00 euros si BASE Company reste en défaut de respecter, dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la mise en demeure, son principal engagement contractuel, à savoir «employer tous les moyens raisonnables pour donner accès au Client au Réseau et aux Services».

F.8.7. La contestation d'une facture de BASE Company doit, sous peine d'irrecevabilité, être communiquée à BASE Company, par lettre recommandée, dans un délai d'un mois à compter de la date de la facture. Cette possibilité ne porte pas préjudice à l'obligation du Client de payer cette facture dans le délai normal, sauf en cas de contestation justifiée par le Client du montant facturé. Le Client est néanmoins tenu de régler le montant non contesté des Services facturés, comme les factures postérieures si celles-ci ne donnent pas lieu à contestation.

F.8.8. S'il apparaît qu'un montant trop élevé a été facturé au Client et que ce dernier s'en est acquitté, la différence sera compensée, pour autant que possible, avec les montants facturés ultérieurement.

F.9. Cession du Contrat

F.9.1. BASE Company peut céder, totalement ou partiellement, ses droits et/ou obligations découlant du Contrat à un tiers sans le consentement du Client. Cette cession ne peut cependant pas engendrer une réduction des garanties du Client.

F.9.2. Le Client ne peut céder à un tiers, partiellement ou totalement, ses droits et/ou obligations résultant du Contrat que moyennant (i) l'accord préalable et écrit de BASE Company, et (ii) à condition que le Client et le cessionnaire aient entièrement complété et signé le formulaire de cession de BASE Company destiné à cet effet et l'aient transmis à cette dernière.

F.10. Entrée en vigueur et résiliation de l'Abonnement - suspension des Services

F.10.1. Début et durée de l'Abonnement

L'Abonnement du Client débute au moment de l'activation de l'Abonnement.

A moins que le Client n'ait expressément opté dans la Demande d'abonnement pour un Contrat à durée déterminée, l'Abonnement est conclu pour une durée indéterminée.

F.10.2. Suspension des Services

F.10.2.1. Par BASE Company

BASE Company peut refuser ou suspendre, totalement ou partiellement, les Services (y compris les services supplémentaires, les optionset/ou les communications), après envoi d'un préavis au Client dans les cas suivants :

- lorsque le Client ne respecte pas les obligations que lui impose le Contrat, ou s'il utilise les Services d'une manière contraire aux dispositions légales et/ou réglementaires en vigueur;
- en cas de non-paiement total ou partiel du montant d'une facture pour un des Services dans le délai de paiement, ou en cas d'insolvabilité ou de présomption d'insolvabilité notoire;
- en cas de fraude ou de présomption de fraude notoire;
- lorsque le Client a donné des informations erronées, incomplètes ou fausses lors de la Demande d'abonnement, n'a pas communiqué la modification de ces informations conformément à l'article F.6.1.2, ou omet de remettre la Demande d'abonnement à BASE Company conformément à l'article F.1.1;
- lorsque le Client a refusé de payer la garantie ou l'avance stipulée à l'article F.1.5 dans le délai indiqué;
- en cas de consommation anormale du Client (appels, téléchargement très élevé, ...)
- si BASE Company constate que le téléphone (mobile), l'ordinateur ou le modem ou une autre installation qu'utilise le Client peut provoquer des perturbations sur le Réseau ou qu'elle n'est pas agréée conformément aux normes applicables;
- sur la base d'exigences obligatoires fixées par la loi et relatives au Réseau ou installations de BASE Company;
- en cas de non-respect par le Client des obligations imposées par un autre contrat conclu avec BASE Company.

BASE Company peut également suspendre, totalement ou partiellement, les Services avec effet immédiat et sans préavis dans les cas suivants :

- sur la base d'exigences légales impératives,
- lorsque le bon fonctionnement du Réseau ou de ses installations est compromis,
- en cas de rupture du Contrat ou de défaut de paiement,
- en cas de fraude découverte ou présumée d'une nature telle que la non-suspension des Services pourrait avoir des conséquences graves pour BASE Company et/ou pour des tiers.
- en cas de faillite, de demande de sursis de paiement, de liquidation ou de dissolution du Client ou de violation irréparable du Contrat.

En cas de suspension avec effet immédiat et sans préavis, BASE Company fournira au Client, à la demande écrite expresse de celui-ci, les explications nécessaires dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception de sa demande.

Dans les cas de suspension susmentionnés, le Client n'a droit à aucun dédommagement de la part de BASE Company, sauf en cas de suspension injustifiée ou non fondée. Le Client demeure en outre tenu de respecter ses obligations contractuelles, y compris ses obligations de paiement. Le Client reconnaît et accepte à cet égard que l'éventuelle redevance d'Abonnement reste due pendant la période de suspension des Services. En cas de suspension injustifiée, le Client recevra une note de crédit pour l'éventuelle redevance d'Abonnement qui lui a été facturée pendant la période de suspension. La suspension est levée dès que BASE Company reçoit la preuve de la régularisation de la situation. Les frais de désactivation et d'activation peuvent être facturés au Client.

F.10.2.2. Par le Client

Le Client peut demander à BASE Company, pour des motifs qui lui sont propres (par exemple : un long séjour à l'étranger ou à l'hôpital), de suspendre les Services pendant une période déterminée. L'éventuelle redevance d'Abonnement reste due pendant la période de suspension. Une suspension peut durer six (6) mois au maximum et est uniquement levée à la demande écrite expresse du Client à cette fin, adressée à BASE Company par fax ou recommandé. Cette disposition ne s'applique pas lorsque le Client estime devoir annuler ou suspendre le Contrat parce que BASE Company n'aurait pas respecté ses obligations contractuelles.

F.10.3. Résiliation de l'Abonnement

F.10.3.1. Par BASE Company

F.10.3.1.1. BASE Company a le droit de résilier unilatéralement l'Abonnement par lettre recommandée moyennant un préavis de quinze (15) jours calendriers :

- si la suspension des Services visée à l'article F.10.2.1 se poursuit pendant quinze (15) jours;
- si le Client n'a pas remédié à une violation du Contrat dans un délai de quinze (15) jours après avoir été mis en demeure de ce faire par BASE Company.

F.10.3.1.2. En cas de faillite, de demande de sursis de paiement, de liquidation ou de dissolution du Client ou de violation irréparable du Contrat, l'Abonnement est considéré comme résilié d'office sans qu'une mise en demeure ou qu'une intervention judiciaire préalable soient requises.

F.10.3.1.3. La résiliation de l'Abonnement par BASE Company effectuée conformément aux articles F.10.3.1.1. et F.10.3.1.2. ne donne pas au Client le droit de percevoir une indemnité quelconque et ne supprime pas l'obligation du Client de payer les sommes dues.

F.10.3.2. Par le Client

F.10.3.2.1. Le Client peut mettre fin à un Abonnement par écrit au moment choisi par lui, même immédiatement. BASE Company clôturera dès que possible les Services en question et transmettra à ce propos une confirmation écrite au Client. Si le client a conclu un Abonnement à durée déterminée, le client est, en cas de résiliation de l'Abonnement dans les six premiers mois après l'entrée en vigueur de l'Abonnement, redevable d'une indemnité égale à la redevance d'Abonnement pour la période allant jusqu'à la fin du sixième mois qui suit l'entrée en vigueur de l'Abonnement.

F.10.3.2.2. Un Abonnement à durée déterminée est automatiquement prolongé à son échéance pour une durée indéterminée, à moins que le Client ne le résilie par écrit au moins un mois avant l'expiration de ladite durée déterminée.

F.10.3.2.3. Si le Client résilie l'Abonnement et a reçu, gratuitement ou à un prix inférieur, un produit dont l'obtention était liée à la souscription à l'Abonnement, alors le client est redevable, en cas de résiliation de l'Abonnement pendant les vingt-quatre (24) premiers mois qui suivent l'entrée en vigueur de l'Abonnement, d'une indemnité égale à la valeur résiduelle dudit/desdits Produit(s) au moment de la fin de l'Abonnement. Une modification du Plan tarifaire demandée par le Client et autorisée par BASE Company peut aussi, dans le contexte du présent article, être considérée comme une résiliation de l'Abonnement.

F.10.3.2.4. Si le Client n'accepte pas les augmentations tarifaires notifiées il a le droit de résilier moyennant lettre recommandée son Abonnement sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture suivant l'entrée en vigueur des modifications. En cas de proposition par BASE Company d'une modification des Conditions générales portant sur un autre sujet que le tarif applicable, le Client a le droit de résilier par écrit son Abonnement sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur de ladite modification. Si l'augmentation tarifaire ou la modification des Conditions générales porte uniquement sur un Service supplémentaire déterminé, le droit du Client se limite à la possibilité de résilier le Service supplémentaire concerné, selon les mêmes modalités et moyennant les mêmes conditions.

F.10.3.2.5. Toute résiliation du Contrat entraîne l'effacement automatique de l'ensemble des données éventuellement stockées par BASE Company pour le Client (entre autres messages électroniques, pages personnelles, etc). Le Client doit donc sauvegarder, régulièrement et sur un support distinct, l'ensemble des données dont il confie le stockage à BASE Company.

F.11. Modifications par BASE Company

F.11.1. BASE Company informera dûment le Client au moins un mois avant leur entrée en vigueur d'une modification du Contrat, d'une augmentation tarifaire ou d'une modification des caractéristiques techniques des Services si la modification ou l'augmentation prévue a des implications pour le Client. Les Conditions générales peuvent toujours être consultées sur le site www.basecompany.be et les tarifs peuvent l'être sur le site des produits concernés, à partir du site www.basecompany.be.

F.11.2. Si le Client n'accepte pas l'augmentation tarifaire ou la modification du Contrat ou des caractéristiques techniques annoncée, il peut résilier unilatéralement et anticipativement l'Abonnement sans paiement de la moindre pénalité ou indemnité conformément aux dispositions de l'article F.10.3.2.4. des Conditions générales.

F.12. Signature du Client

À moins que les Conditions générales ou des Conditions particulières prescrivent une autre forme de notification, une notification effectuée par le Client par télécopie ou par courrier électronique sera considérée comme une notification effectuée par le Client par écrit. Si BASE Company a des doutes sur l'authenticité de la notification, elle demandera immédiatement au Client de lui envoyer un exemplaire original signé et sera en droit de ne pas donner suite à la notification aussi longtemps que ledit original écrit et signé ne lui sera pas parvenu.

F.13. Questions, réclamations et litiges

F.13.1. Le Client peut adresser ses questions et réclamations écrites relatives aux Services Internet, de téléphonie fixe et de télévision, ou signaler le vol, la perte ou le défaut d'un Modem ou d'un Décodeur au service clientèle de BASE Company dédié au Produit ou Service qu'il utilise. Pour les Produits et Services offerts sous la dénomination commerciale SNOW, l'un des canaux indiqués ci-après peut être utilisé :

Par lettre : Rue Neerveld 105, 1200 Bruxelles

Via le site web : www.snow.be

Par téléphone : 02/791.72.72

Pour les Produits et/ou Services qui sont offerts par BASE Company sous une dénomination commerciale autre que SNOW, veuillez consulter les coordonnées et les heures d'ouverture du service clientèle dédié à la dénomination commerciale en question sur le site www.basecompany.be.

F.13.2. BASE Company s'engage à résoudre le plus rapidement possible les problèmes dont elle est informée et auxquels elle est en mesure de remédier. Si le Client n'est pas satisfait de la solution proposée par BASE Company, ou s'il est victime d'appels malveillants, il peut s'adresser au service de médiation pour les télécommunications : Boulevard Bischoffsheim 29-35, 1000 Bruxelles – plaintes@mediateurtelecom.be (tél : 02/223.06.06 – fax 02/219.77.88). Les plaintes soumises au service médiation ne sont recevables que si le Client peut démontrer qu'il a entrepris une démarche préalable auprès de BASE Company.

F.13.3. Compétence judiciaire

Tout litige relatif au Contrat, à l'exécution ou à l'interprétation de celui-ci qui n'a pas pu être réglé par l'intermédiaire de BASE Company ou du service de médiation, relève de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles en tant que lieu de naissance de l'engagement, sauf si une loi particulière impose une autre compétence.

F.13.4. Loi applicable

Le Contrat est régi par le droit belge.



INFORMATIONS UTILES POUR LES PRODUITS ET SERVICES OFFERTS SOUS LA DÉNOMINATION COMMERCIALE SNOW

Si vous souhaitez poser des questions, n'hésitez pas à contacter BASE Company. Une équipe de collaborateurs spécialisés et multilingues se tient à votre disposition.

Le numéro du service clientèle pour clients SNOW est le suivant :
- à partir de tout téléphone, fixe ou mobile, en Belgique : 02/791.72.72
- à partir de tout téléphone, fixe ou mobile, à l'étranger : +32 2 791.72.72

Le service clientèle est disponible du lundi au samedi de 10h à 21h.
Pour plus d'informations sur les produits et services offerts sous la dénomination commerciale SNOW :
- surfez sur www.snow.be
- rendez-vous dans un point de vente ou chez un distributeur.

Si vous avez des questions concernant des produits et/ou services qui sont offerts par BASE Company sous une dénomination commerciale autre que SNOW, veuillez consulter les coordonnées et les heures d'ouverture du service clientèle responsable pour le produit ou le service en question sur le site www.basecompany.be.

Version juillet 2014

